

ОПЫТ РАЗРАБОТКИ МЕТОДИКИ ДИАГНОСТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Л.Г. МАТВЕЕВА, Д.В. ГОРШЕНИН

Проблема психодиагностики интеллекта является одной из самых обсуждаемых в психологии. Что именно измеряют тесты интеллекта? Как повысить прогностичность тестов интеллекта? Какой пласт интеллекта измеряется современными тестами, а какой остается за их рамками? Ответ на эти вопросы представляет бурно развивающаяся в последние годы гипотеза о существовании «эмоционального интеллекта», обеспечивающего социальную успешность человека в обществе.

Исторический обзор концепций эмоционального интеллекта достаточно подробно осуществлен в работах Д.В. Ушакова и Д.В. Люсина (Люсин, 1999; Люсин, Марютина, Степанова, 2004; Робертс, Мэттьюс, Зайднер, Люсин, 2004). Ограничимся лишь перечислением ключевых, наиболее знаковых этапов его изучения.

Э. Торндайк, Дж. Гилфорд, Г. Айзенк упоминаются всеми авторами как разработчики понятий, имеющих непосредственное отношение к эмоциональному интеллекту, прежде всего понятия «социальный интеллект». В рамках концепции множественного интеллекта Х. Гарднера были выделены понятия «внутриличностный» и «межличностный интеллект».

Сам термин «эмоциональный интеллект» был введен в психологию П. Сэловеем и Дж. Мэйером, разработавшими первую и наиболее известную концепцию эмоционального интеллекта. Одно из определений эмоционального интеллекта, сформулированное ими, звучит следующим образом: эмоциональный интеллект — это способность тщательного постижения, оценки и выражения эмоций; способность понимания эмоций и эмоциональных знаний;

а также способность управления эмоциями, которая содействует эмоциональному и интеллектуальному росту личности.

Популяризатором идеи эмоционального интеллекта стал Д. Гоулмен. Его книга «Эмоциональный интеллект. Почему это может быть важнее, чем IQ?» стала одним из психологических бестселлеров XX в. Основная идея работ Д. Гоулмена достаточно проста: существуют различные виды интеллекта, в том числе интеллект эмоциональный, который может помочь человеку достигать успеха в различных сферах жизни. Эмоциональный интеллект, по мнению Д. Гоулмена, — это то, как мы обращаемся с самими собой и нашими взаимоотношениями. Он выделяет четыре главных составляющих эмоционального интеллекта: самосознание, самоконтроль, эмпатию и навыки отношений.

На сегодняшний день понятие «эмоциональный интеллект» является одним из обсуждаемых понятий современной психологии, о чем, по информации Д.В. Люсина, свидетельствует, в частности, количество секций и стендовых докладов на конференции Международного общества по изучению индивидуальных различий (ISSID) в Граце в 2003 г.

Тесты на эмоциональный интеллект широко публикуются на сайтах и в популярных психологических изданиях типа «casual», многочисленные психологические исследования выявляют различия и связи эмоционального интеллекта с многочисленными феноменами и конструктами: успешностью в различных сферах социальной жизни, успешностью в построении отношений, успешно-

стью в профессиональной деятельности, связанной с межличностным взаимодействием. Показатели эмоционального интеллекта коррелируют с социальной уравновешенностью, асертивностью, ценностями независимости и автономии, недостатком беспокойства за себя или самоотношением, говорливостью, сердечностью. Изучаются корреляционные связи эмоционального интеллекта у мужчин и женщин в попытках в очередной раз ответить на вопрос: кто умнее (эмоционально), мужчины или женщины? Или этот ум, также как и в случае с общим интеллектом, имеет разную наполненность?

Существует мнение, что уровень эмоционального интеллекта позволяет лучше предсказывать академический и социальный успех, чем уровень академического интеллекта и индивидуальные особенности. Однако, по данным Анны Анастаси, целый ряд исследований доказывает, что прогностичность тестов интеллекта значительно возрастает, если объединить их результаты с результатами тестов мотивации и личностных особенностей. Поэтому проблема может состоять не в необходимости введения нового конструкта, а в более корректном использовании уже существующих методов диагностики (Анастаси, Урбина, 2001).

В исследовании А.В. Садовой и П.М. Воронкина предлагаемая ими методика диагностики эмоционального интеллекта для подростков валидизируется через критерий сравнения с результатами диагностики таких качеств, как: эмпатия, алекситимия, эмоциональность, эмоциональная возбудимость (Садова,

Воронкин, 2006). Созданный в результате данного исследования «Опросник эмоционального интеллекта» содержит 4 шкалы (понимание своих эмоций и эмпатия, способность к эмоциональной регуляции, использование эмоций в деятельности), он позволяет определить общий показатель эмоционального интеллекта подростков. Однако остается неясным, насколько данный инструмент диагностирует именно интеллект, а не определенный набор личностных черт, наличие или отсутствие которых оценивает путем саморефлексии испытуемый-подросток. Естественно, возникает вопрос о степени точности и объективности данной саморефлексии, а соответственно, о степени защищенности опросника от искажений.

Большинство отечественных исследователей данного феномена придерживаются взглядов на эмоциональный интеллект, сформулированных и подробно описанных Д.В. Люсиным, который предлагает трактовать эмоциональный интеллект как способность к пониманию и управлению своими и чужими эмоциями, выделяя внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект.

Если понимать эмоциональный интеллект как способность, то можно предположить, что достигать высокой эффективности в решении особых задач, связанных с эмоциональным интеллектом, можно за счет использования различных стратегий мыслительной деятельности. Таким образом, право на существование имеют обе гипотезы:

– специалисты, род деятельности которых не предполагает общения, обладают более низким уровнем раз-

вития эмоционального интеллекта, чем те, кто по роду своей деятельности имеет дело с людьми;

– специалисты, род деятельности которых не предполагает общения, могут показывать высокие результаты в тесте на эмоциональный интеллект за счет использования своих аналитических способностей и умения решать логические задачи любого типа.

А.И. Савенков (Савенков, 2006) выделяет эмоциональный и социальный интеллект в качестве предикторов жизненного успеха личности, связывая их с психологией одаренности и высоких достижений. Рассматривая предикторы достижений, превосходящих средний уровень достижений (как мы предполагаем, в любой сфере человеческой практики), он поэтапно описывает историю их поиска: тестирование интеллекта, креативность, наличие глубоких разносторонних знаний. Именно с безуспешностью данных поисков А.И. Савенков и связывает появление интереса к следующему «претенденту» на это звание основного условия самореализации личности — способности эффективного взаимодействия с окружающими людьми. Однако остается неясным: призывы включить в диапазон тестируемых личностных свойств «эмоциональную сферу личности и способность к эффективному межличностному взаимодействию», о которых говорит автор, связаны с эмоциональным интеллектом или опять-таки с определенным набором личностных черт?

Модель самого А.И. Савенкова, а еще больше предлагаемый им способ диагностики эмоционального интеллекта как составляющей интеллекта

социального убеждают нас в том, что речь идет именно об интеллектуальных способностях, способностях к установлению эмоциональных связей, об умениях понимать людей и себя, ставить себя на место другого, распознавать эмоции и чувства, объяснять и убеждать других. Остается ждать продолжения исследований в данном направлении и окончательной корректировки предлагаемой модели, а также прилагаемого к ней диагностического инструментария.

Особо стоит отметить мнение Ю.Е. Кравченко (Кравченко, 2004), рассматривающей когнитивное опосредование в процессе становления высших форм эмоций. Она считает рассмотрение эмоционального интеллекта малополезным с точки зрения теоретического анализа явлений, связанных с эмоциональностью, однако содержательным в плане прикладных исследований. Данное мнение достаточно хорошо отражает назначение понятия «эмоциональный интеллект» — увеличение возможностей прогнозирования поведения человека. Однако успешное применение понятия на практике требует его теоретической обоснованности.

Полемика вокруг понятия «эмоциональный интеллект» затрагивает вопрос: является ли эмоциональный интеллект частью социального и не более того, либо его можно считать независимым феноменом, который может изучаться и диагностироваться отдельно?

М. Дэвис (Дэвис, 2006) говорит об эмоциональном уме, понимая его как способность человека признавать, понимать, контролировать и

эффективно использовать эмоции в своей жизни. Говоря об истории концепции эмоционального ума, М. Дэвис отсылает нас к шумерскому эпосу «Сказание о Гильгамеше» и библейским мифам. Он отдает пальму первенства среди «вполне созревших концепций» эмоционального ума П. Сэловею и Дж. Мейеру, признавая их работы фундаментом для всех последующих исследований в этой области. В создании собственной концепции он следует именно этому первоначальному подходу, опираясь на четыре фундаментальных аспекта эмоционального ума: распознавание эмоций, понимание эмоций, регулирование эмоций, использование эмоций. Именно наличие данных способностей, согласно М. Дэвису, способствует достижению человеком успеха, а их недостаточное развитие приводит к реальным трудностям в его жизнедеятельности. При этом способности к регулированию и распознаванию эмоций являются базовыми, а способности к использованию и пониманию эмоций на эту базу опираются. Развивать можно любую из этих способностей, однако вопрос «Все ли люди способны развивать их в равной степени?» — остается открытым.

Никак не затрагивается вопрос задатков и способностей и в других концепциях эмоционального интеллекта. Нет ответа на вопросы: существуют ли сензитивные периоды в развитии эмоционального интеллекта, можем ли мы говорить о том, что если человек «эмоционально туп», то это неизменно и пожизненно?

Но основным по-прежнему остается вопрос о методах диагностики. В настоящее время существует три

группы методов диагностики эмоционального интеллекта: методы, основанные на самоотчете и самооценке, методы экспертной оценки (технологии «ассесмент-центр») и методы, основанные на решении задач.

Методы диагностики эмоционального интеллекта, основанные на данных самоотчетов и самооценки, состоят из двух подгрупп. Одни предлагают испытуемым достаточно абстрактные ситуации (например: «другие люди легко доверяют мне» или «я стремлюсь заниматься приятными мне делами») и, на наш взгляд, больше адресованы эмоциональности как черте личности. Вторые содержат более конкретное описание ситуаций (например, «я паникую, когда мне нужно противостоять кому-либо, кто зол») и, по нашему мнению, являются в равной мере как опросниками, так и задачными тестами, хотя в качестве оценки ответов предлагают только одну альтернативу — частоту их встречаемости в выборке испытуемых (т. е. автоматически исключается вариант возможности различного поведения в данной ситуации).

Популярные технологии «ассесмент-центр» хорошо диагностируют актуальные возможности эмоционального интеллекта, однако являются достаточно трудоемкими. Примером может служить тест Дж. П. Паулиу-Фрай «Еi-360», в котором измерение эмоционального интеллекта включает как самооценку, так и его оценку оценщиками в количестве до десяти человек. Однако возникают сомнения в том, что данные технологии обладают высокой прогностической валидностью, ведь, вероятнее всего, оценщики будут восприни-

мать способности оцениваемого на основании опыта взаимодействия с ним, не учитывая его потенциальных возможностей.

Методы, основанные на решении задач, наиболее традиционны для диагностики интеллекта. Чаще всего испытуемому предлагается решать задачи на распознавание эмоций, на умение описывать собственные эмоции, на понимание состава и взаимосвязи различных эмоций, а также на способность управления эмоциями. Как правило, подобные задания содержат несколько вариантов ответов, а подсчет баллов осуществляется на основе консенсуса или заданных стандартов.

Однако если понимать эмоциональный интеллект как иную психическую систему, отличную от общего интеллекта, то вполне вероятно, что задачи, решаемые на уровне эмоционального интеллекта, не всегда возможно перенести в тестовый режим, поскольку сама ситуация переноса будет искажать их суть. В социуме данные задачи встают перед человеком естественным образом, он волен выбирать, решать их или нет, у него может быть разная мотивация по отношению к ситуациям, породившим задачу. Сами эмоции переживаются каждым человеком индивидуально, как психические явления они очень скоротечны и зачастую изменяются быстрее, чем человек ставит перед собой задачу, связанную с ними. Поэтому вопрос правомерности применения к диагностике эмоционального интеллекта методик, основанных на процессе решения задач, также остается открытым. Если все-таки рассматривать этот способ как наиболее перспективный, то автоматически

возникает следующий вопрос: какие задачи могут и должны входить в методику диагностики эмоционального интеллекта?

Мы можем предположить, что эти задачи должны быть дивергентны и конкретны: должны иметь несколько возможных вариантов ответов и быть построены в терминах конкретной ситуации. Данные задачи, на наш взгляд, должны представлять собой описания эмоционально насыщенных ситуаций, а сам вопрос должен быть направлен на разрешение какой-либо задачи, связанной с эмоциями в этой ситуации. Возможным вариантом задания может являться необходимость описания конкретной эмоциогенной ситуации по определенной схеме, стандартной или индивидуально преобразованной на основе стандартной.

На основании всех вышеописанных положений нами была предпринята пилотажная попытка создания теста диагностики эмоционального интеллекта.

При попытке создать тест с вариантами ответов, наделенных весовым коэффициентом в зависимости от уровня сложности (примеры заданий см. в Приложении 1), выяснилось (на основании метода экспертной оценки), что получаемые вопросы оцениваются экспертами как слишком простые. При усложнении вопросов возникли трудности в определении правильных ответов, поскольку однозначность таких ответов резко снижается и начинает наблюдаться равномерное распределение частоты встречаемости ответов в выборке экспертов.

Поэтому на следующем этапе работы мы перешли к варианту мето-

дики с открытыми вопросами. В пилотажном исследовании приняли участие студенты 3-го курса факультета психологии (n=82). В результате знакомства студентов с теоретическим пониманием эмоционального интеллекта им было предложено сформулировать вопросы, способные его диагностировать. Подавляющее большинство полученных вопросов было на самооценку своих способностей в сфере взаимодействия с эмоциями, что еще раз возвращает нас к проблеме понимания теоретического конструкта «эмоциональный интеллект». Тем не менее были отобраны вопросы, связанные с необходимостью интеллектуального анализа описанных конкретных (эмоциогенных) ситуаций.

В итоге пилотажного исследования была составлена 21 формулировка вопросов, которые были подвергнуты процедуре экспертной оценки (см. Приложение 2).

Вопросы, которые получили оценку ниже 5.5 по критерию оценки — «пригодность для диагностики эмоционального интеллекта», далее нами не рассматривались. После заполнения экспертами таблицы попарного сравнения вопросов (по принципу их смысловой схожести) было выделено 6 групп вопросов, содержащих различные глаголы, обозначающие действия с эмоциями: испытывать, проявляться, вызвать, продлить, уменьшить, использовать.

Данный перечень был еще раз скорректирован с участием третьей группы экспертов, высказавших свои суждения о корректности вопросов. В результате была осуществлена очередная корректировка формулировок, а также замена некоторых ситуаций

на более простые и однозначные (итоговый перечень вопросов см. в Приложении 3).

Апробация окончательного списка вопросов проводилась на студентах двух групп: студенты 3-го курса факультета психологии Южно-Уральского государственного университета ($n=18$) и студенты 3-го курса приборостроительного факультета Южно-Уральского государственного университета ($n=15$). Общее количество юношей составило 18 человек, девушек — 15 человек. Методика состояла из трех блоков по 6 вопросов в каждом, блоки различались по типу описанных ситуаций, которые, по мнению экспертов, имели разную степень сложности: первый блок содержал ситуации общего характера, второй был связан с эмоциями детей и третий — с эмоциями взрослых.

Для оценки ответов испытуемых были использованы три критерия: беглость, детальность и целостность.

Критерий беглость определялся через подсчет количества ответов испытуемого.

Детальность описаний (полнота ответа) оценивалась на основании следующей системы:

0 баллов — за указание условия, необходимого для того, чтобы ответить на вопрос. Например, испытуемый отвечал, что это зависит от конкретного человека;

0.5 балла — за каждое уточнение ответа. Уточнением могли выступать дополнительные прилагательные, фразы, объясняющие основной ответ;

1 балл — за неполный ответ. Например, ответ, указывающий на состояние, но не описывающий его (депрессия, напряжение и т. п.). Также

1 балл назначался за абстрактный ответ (мимика, движения, взгляд и т. п.);

2 балла — за полный ответ, называющий и описывающий чувства и эмоции.

Целостность (смысловая связность ответа) оценивалась следующим образом:

0 баллов — за перечисление отдельных слов;

1 балл — за ответы-словосочетания;

3 балла — за ответы-предложения.

7 баллов — за сложные предложения, состоящие из двух простых.

Если ответ представлял собой единый текст (смысловой отрывок), то он оценивался по тем предложениям, которые в него входили, дополнительно начислялись баллы за смысловую связь между предложениями.

Баллы по всем трем критериям были переведены в стандартную шкалу стенов. Полученное распределение тестовых баллов показало соответствие закону нормального распределения.

Поскольку была обнаружена высокая корреляция между оценками параметров беглости и детальности ответов ($r=0.94$), то в дальнейшем мы можем использовать только критерии беглости и целостности, различающиеся, на наш взгляд, ориентацией на различные мыслительные операции: анализ и синтез.

На основании оценок испытуемых были выделены группы сложных и простых вопросов, которые оказались представленными в одинаковой пропорции во всех трех блоках методики. При сравнении ответов на простые и сложные вопросы с помощью

критерия Манна–Уитни было обнаружено, что при переходе от простых вопросов к сложным значимо уменьшаются показатели по критерию беглость, т. е. испытуемые дают меньше ответов (среднее значение 3.49 — для простых вопросов, 1.77 — для сложных вопросов, различия значимы при $p < 0.01$). В то время как при переходе от сложных вопросов к простым значимо возрастают показатели по критерию целостность, т. е. ответы испытуемых становятся синтаксически более сложными (среднее значение 3.12 — для простых вопросов, 7.65 — для сложных вопросов, различия значимы при $p < 0.01$). Для простых вопросов характерна значимо более высокая беглость и значимо более низкая целостность ответов, чем для сложных вопросов. Таким образом, чем проще вопрос, тем однозначнее ответы на него, а следовательно, однозначнее понимание самого вопроса. Этот факт позволяет нам в дальнейшем при подборе вопросов исходить не из формулировки вопроса и не из типа ситуации, а из степени однозначности самого вопроса.

Дальнейшее сравнение результатов внутри выборки осуществлялось также с помощью критерия Манна–Уитни. Было выявлено отсутствие значимых различий в уровне

эмоционального интеллекта у студентов-психологов и студентов-программистов (среднее значение 5.76 — для студентов-психологов, 5.34 — для студентов-программистов, различия незначимы). При сравнении групп, разделенных по половой принадлежности, уровень эмоционального интеллекта оказался выше у девушек, чем у юношей (среднее значение 6.44 — для девушек, 4.71 — для юношей, различия значимы при $p < 0.01$). Данные факты вновь возвращают нас к необходимости уточнения теоретического понимания конструкта «эмоциональный интеллект», так как, с одной стороны, совпадают с ним (существует гендерная специфика эмоционального интеллекта), с другой, в чем-то противоречат (отсутствие профессиональной спецификации эмоционального интеллекта).

Таким образом, данные теоретического анализа и проведенного пилотажного исследования приводят нас к необходимости дальнейшего методологического совершенствования диагностического подхода, а также к необходимости дальнейшего уточнения теоретического понимания такого сложного и неоднозначного конструкта, как эмоциональный интеллект.

Литература

- Анастаси А., Урбина С.* Психологическое тестирование. СПб.: Питер, 2001.
- Андреева И.Н.* Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к «исчезновению»? // Психологический журнал. Минск, 2006. № 1. С. 28–32.
- Дэвис М.* Проверьте свой EQ. Test your EQ. Умны ли вы эмоционально? М.: РИПОЛ классик, 2006.
- Кравченко Ю.Е.* Когнитивное опосредование в процессе становления высших форм эмоций: Автореф. ... дис. канд. психол. наук. М., 2004.
- Люсин Д.В.* Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во ИП РАН, 2004.
- Люсин Д.В.* Эмпирический анализ категоризации эмоций // Вопросы психологии. 1999. № 2. С. 50–60.
- Люсин Д.В., Марютина О.О., Степанова А.С.* Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во ИП РАН, 2004.
- Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В.* Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология: Журнал Высшей школы экономики. 2004. Т. 1, № 4. С. 3–24.
- Савенков А.И.* Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы жизненного успеха // Вестник практической психологии образования. 2006. № 1 (6). С. 30–39.
- Садоква А.В., Воронкина П.М.* Методика исследования эмоционального интеллекта подростков // Психологическая диагностика. 2006. № 3. С. 68–83.

Матвеева Лариса Геннадьевна, Южно-Уральский государственный университет, кандидат психологических наук

Контакты: larissamatveeva@mail.ru

Горшенин Дмитрий Владимирович, Южно-Уральский государственный университет

Образец методики диагностики ЭИ с вариантами ответов

Внутриличностный эмоциональный интеллект (примеры субтестов)

Субтест 1. Понимание проявлений своих эмоциональных переживаний

Испытуемому необходимо определить эмоциональные переживания, описанные через определенные поведенческие проявления.

Например: Вы бросаете ручку и рвете написанный текст.

Правильный ответ: Раздражение.

Субтест 2. Взаимодействие с эмоциональными переживаниями

Испытуемому необходимо определить, что нужно сделать, чтобы снизить интенсивность эмоционального переживания.

Например: Вы в ярости настолько, что не контролируете себя.

Правильный ответ: Сдержаться, отойти от ситуации на несколько минут.

Субтест 3. Индукция эмоционального переживания

Испытуемому необходимо определить, как вызвать в себе эмоциональное переживание при условии, что изначально он находится в спокойном состоянии.

Например: Радость.

Правильный ответ: Посмотреть любимую комедию.

Межличностный эмоциональный интеллект (примеры субтестов)

Субтест 4. Понимание межличностного проявления эмоционального переживания

Испытуемый должен определить, что испытывает человек, который совершает какие-либо действия по отношению к нему.

Например: Что испытывает человек, который вас обнимает?

Правильный ответ: Нежность (симпатию).

Субтест 5. Взаимодействие с эмоциональными переживаниями в МЛ контексте

Испытуемому необходимо определить, что нужно сделать, чтобы снизить интенсивность эмоционального переживания у другого человека.

Например: Если на вас кричит начальник.

Правильный ответ: Молча выслушать.

Субтест 6. Индукция эмоционального переживания у человека

Испытуемому необходимо определить, что нужно сделать, чтобы вызвать определенное эмоциональное переживание у другого человека, если он изначально находится в спокойном состоянии.

Например: Как вызывать эмоцию радости у близкого человека?

Правильный ответ: Достаточно поделиться веселой историей.

Приложение 2

1. Какую эмоцию чаще всего переживает человек, если... (бросает ручку и рвет написанный текст)?
2. Как чаще всего проявляется эмоция в телесном выражении?
3. Каким чаще всего бывает состояние человека после эмоции?
4. Что может испытывать человек, который... (обнимает кого-то)?
5. Что необходимо сделать, чтобы снизить интенсивность эмоции?
6. Как можно вызвать эмоцию при условии, что изначально человек находится в спокойном состоянии? (радости у близкого человека)
7. Как можно продлить переживание эмоции?
8. Что может испытывать человек, если другой проявляет ... (раздражение)?
9. Какая эмоция у человека, если он описывает свое состояние как... (в тонусе)?
10. Что необходимо сделать, чтобы снизить переживание эмоции... (у начальника, кричащего на подчиненного)?
11. Как можно продлить эмоцию у человека? (интерес)
12. Какую наиболее вероятную, на ваш взгляд, эмоцию испытывает человек? (Человек бежит, улыбается, кричит и размахивает руками.)
13. Какая эмоция возникнет после произошедшего? (Человек идет мимо лампочки, раздастся хлопок...)
14. Какие из предложенных эмоций определить у человека легче/труднее всего?
15. Как использовать эмоции для повышения эффективности... (учебной деятельности)?
16. Как можно контролировать проявления... (ярости)?
17. По каким признакам можно определить, какая эмоция преобладает у человека... (в ситуации поездки на отдых)?
18. Какая из предложенных эмоций имеет наиболее схожие проявления у людей?
19. Что облегчает/осложняет восприятие эмоций людей... (в ситуации конфликта между соседями)?
20. Какие эмоции можно использовать для повышения эффективности... (деятельности, связанной с общением с людьми)?
21. Что послужило причиной эмоции в ситуации, когда ... (люди кричат на кого-либо)?

Приложение 3

Блок № 1

1. Что может испытывать человек, которому все надоело в жизни?
2. Как может проявляться растерянность у человека, не знающего, какую работу выбрать?
3. Как можно вселить веру в человека, не знающего, для чего жить?
4. Как можно продлить заинтересованность в жизни у человека, выходящего на пенсию?
5. Как можно уменьшить отчаяние человека, который понял, что прожил жизнь зря?

6. Какие эмоции и как могут способствовать принятию человеком решения?

Блок № 2

1. Что может испытывать ребенок, который пишет что-то на бумаге, неожиданно бросает ручку и рвет написанный текст?

2. Как может проявляться радость у ребенка во время выступления клоуна в цирке?

3. Как можно вызвать любопытство у ребенка дошкольного возраста, играющего в игрушки?

4. Как можно продлить интерес у ребенка к выполнению заданий по математике?

5. Как можно уменьшить гнев ребенка на то, что ему уделяют мало внимания?

6. Какие эмоции и как могут способствовать улучшению взаимопонимания с ребенком?

Блок № 3

1. Что может испытывать человек, от которого требуют отчитаться за работу, которую он не выполнил?

2. Как может проявляться раздражение у человека, поссорившегося в магазине с продавцом?

3. Как можно вызвать удивление у много знающего, сообразительного человека, если он находится в спокойном состоянии?

4. Как можно продлить уверенность в себе у человека, который наконец завел личные отношения?

5. Как можно уменьшить раздражение начальника, ругающего подчиненного, который не выполнил задание?

6. Какие эмоции и как могут способствовать решению проблем с друзьями?